

Avustamisen laatuvaatimukset

Viking Linen myynti-, terminaali- ja laivahenkilöstöä koulutetaan kohtaamaan, palvelemaan ja avustamaan liikkumis- ja toimimisesteisiä henkilöitä* parhaalla mahdollisella tavalla.

Terminaali ja pääsy laivaan

- Terminaaleissa on kohtauspaikka, johon avustusta tarvitsevia matkustajia pyydetään saapumaan 60 minuuttia ennen laivan lähtöä. Paikalla on kutsupainike tai puhelin, jonka avulla voi ottaa yhteyden henkilökuntaan.
- Viking Line pyrkii järjestämään jokaiseen terminaaliin vähintään yhden lähtöselvityspisteen, jossa liikkumis- ja toimimisesteiset matkustajat voivat asioida. Lähtöselvitystiski on varustettu kansainvälisellä ISA-pyörätuolitunnuksella.
- Henkilökunta avustaa liikkumis- tai toimimisesteisen henkilön matkatavaroineen tarvittaessa kohtaamispaikalta aluksen tuloaulaan. Avuntarpeesta tulee ilmoittaa viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua.
- Jos liikkumis- tai toimimisesteisellä henkilöllä on mukanaan saattaja, tämä avustaa matkustajaa satamassa sekä alukseen nousussa.
- Mikäli matkan aikana liikkumisen apuväline vaurioituu tai katoaa, pyrkii henkilökunta korvaamaan sen tilapäisesti sopivalla apuvälineellä.

Laivalla, matkan aikana

- Hyteistä on mahdollista kutsua apua.
- Henkilöstö huomioi liikkumis- ja toimimisesteisten matkustajien tarpeet ja voi tarvittaessa avustaa rajallisissa määrin.
- Liikkumis- ja toimimisesteisen matkustajan henkilökohtaiselle avustajalle varataan tarvittaessa hytti läheltä avustettavan henkilön hyttiä.
- Kaikilla Viking Linen aluksilla on varapyörätuoli hätätilanteita varten.

Maihinnousu ja laivasta poistuminen

- Liikkumis- tai toimimisesteistä matkustajaa avustetaan tarvittaessa laivasta poistumisessa. Avuntarpeesta tulee ilmoittaa viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua.
- Laivalla on kohtaamispaikka, josta maihinnousun avustaminen alkaa. Lisätietoja kohtaamispaikasta saa aluksen informaatiopisteestä.

* Liikkumis- ja toimimisesteisellä henkilöillä tarkoitetaan henkilöitä, joiden liikkumiskyky on tilapäisesti tai pysyvästi heikentynyt ja joilla on vaikeuksia käyttää julkista liikennettä. Heikentynyt liikkumis- tai toimimiskyky voi johtua aistien, motoriikan tai suuntavaiston heikentymisestä, iästä, näkö- tai kuulovammasta tai muusta vammasta